

KUALITAS LAYANAN KOLEKSI LANGKA DI PERPUSTAKAAN GRHATAMA PUSTAKA YOGYAKARTA: STUDI KASUS PADA AKSESIBILITAS KOLEKSI

Arina Faila Saufa

Library & Information Science Program Interdisciplinary Islamic Studies, Graduated School of Sunan Kalijaga Islamic University Yogyakarta, Indonesia

Abstrak

Penelitian ini berjudul kualitas layanan koleksi langka di Perpustakaan Grhatama Pustaka Yogyakarta: studi kasus pada aksesibilitas koleksi. Pada penelitian ini, peneliti menganalisis kualitas layanan koleksi langka di Perpustakaan Grhatama Pustaka dengan mengacu kepada indikator aksesibilitas yaitu mudah diakses, mudah digunakan, relevan, mudah ditemukan lokasinya, *up to date*, keandalan, cepat didapatkan, dan ketersediaan koleksi. Penelitian ini bertujuan untuk menggambarkan bagaimana layanan koleksi langka yang ideal untuk diterapkan di sebuah perpustakaan. Peneliti menggunakan metode penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Dari hasil penelitian dan pembahasan yang dilakukan oleh peneliti, ditemukan bahwa layanan koleksi langka di Perpustakaan Grhatama Pustaka telah memenuhi indikator aksesibilitas dan ketersediaan atau kelengkapan koleksi, namun layanan yang diberikan belum memenuhi indikator lainnya yaitu mudah digunakan, relevan, mudah ditemukan, *up to date*, keandalan, dan cepat didapatkan.

Kata kunci: Kualitas layanan, Aksesibilitas, layanan koleksi langka

Abstract

The title of this research is Service quality of rare collections in Grhatama Pustaka Library in Yogyakarta: a case study on the collection accessibility. In this research, the researcher analyzed the service quality of rare collections in Grhatama Pustaka Library with reference to indicators of accessibility, viz. easy to access, easy to use, relevant, easy to find location, up to date, reliable, quick to obtain and complete in collections. This research aimed to describe how an ideal service of rare collections is to be applied in a library. The researcher used qualitative research method with descriptive approach. From the research and the discussion conducted by the researcher, it concluded that the service of rare collections in Grhatama Pustaka Library had met the indicators of accessibility and availability or completeness of collection, however the service provided had not met the rest indicators as easy to use, relevant, easy to find location, up to date, reliable, quick to obtain.

Keywords: Service quality, accessibility, service of rare collections

PENDAHULUAN

Perpustakaan sebagai lembaga penyedia informasi sudah seharusnya memberikan pelayanan yang baik bagi pengguna. Kualitas

suatu layanan dapat dikatakan baik ketika layanan tersebut mampu memberi kepuasan kepada pengguna. Bharati (2005, pp. 367-368) menjelaskan bahwa kualitas sebuah informasi

bisa diukur dari keakuratan, kelengkapan, relevansi, dan kebaruan informasi. Sedangkan kualitas layanan adalah ukuran seberapa baik tingkat layanan yang diberikan sesuai dengan harapan pengguna. Sehingga, memberikan layanan yang berkualitas berarti memberikan apa yang diharapkan oleh pengguna secara konsisten (Lewis dan Booms, 1983, p. 99). Lebih lanjut, Sasser *et al* (1978) menyatakan tiga perbedaan yang mempengaruhi performa layanan meliputi tingkat bahan, fasilitas, dan personil. Kualitas suatu layanan bisa diukur dari dimensi keakuratan, kepadatan isi, kelengkapan, konsisten, *up to date*, keamanan, kelayakan, relevan, mudah dipahami, intertabilitas, obyektivitas, bisa dipercaya, aksesibilitas, mudah digunakan, dan reputasi (Lee, 2012). Selain itu, Cox dan Dale (2001, p. 121) memberikan indikator suatu layanan informasi melalui aksesibilitas, komunikasi, kredibilitas, mudah dipahami, tampilan, dan ketersediaan informasi. Dari berbagai pendapat tersebut dapat dikatakan bahwa tujuan suatu layanan disediakan adalah untuk memberikan kepuasan kepada pengguna yaitu dengan memberikan layanan yang mudah digunakan, layak, mudah dipahami, aman, dan aksesibel.

Kualitas layanan informasi bisa diberikan oleh perpustakaan melalui pemberian layanan akses koleksi kepada pengguna. Salah satu ukuran kualitas layanan informasi dapat dilihat dari tingkat aksesibilitasnya. Kahn (2002, p. 186) menjelaskan bahwa "*the accessibility of information can be seen on the extent to which information is available, or easily and quickly found*". Hal ini dapat dikatakan bahwa aksesibilitas informasi dapat dilihat dari seberapa baik ketersediaan informasi, kemudahan menggunakannya, dan kecepatan dalam mendapatkannya. Ahli lain seperti Wang dan Strong (1996, p. 5) juga mengatakan bahwa aksesibilitas layanan informasi dapat diukur dari kemudahan akses, keamanan, dan kemudahan dalam menemukan informasi. Selain itu DeLone

dan Mclean menyebut bahwa aksesibilitas dapat dilihat dari jumlah informasi yang bisa digunakan dan kemudahan aksesnya. Bahkan, Goodhue (1995, p. 1827) menekankan bahwa "*the accessibility of information as the ease of use of the system and their information accessed*" (Lee, 2002, pp. 133-146). Sehingga dapat diahami bahwa aksesibilitas suatu informasi yang diberikan dari suatu layanan informasi dapat diukur dari tingkat ketersediaan informasi, kemudahan dalam menggunakan sistem layanan, kecepatan dalam menemukannya, lengkap, dan relevan.

Salah satu layanan akses koleksi yang cukup menarik di *Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah Yogyakarta "Grhatama Pustaka"* adalah pada layanan koleksi langka. Koleksi langka di Grhatama Pustaka dilayankan kepada pengguna dengan sistem *open access*, yang mana merupakan satu-satunya perpustakaan yang menyediakan sistem itu pada koleksi langka di Yogyakarta. Pada layanan koleksi langka, perpustakaan menyediakan berbagai terbitan dan manuskrip kuno baik tentang lokal Yogyakarta, nasional, maupun internasional. Koleksi langka yang termasuk dalam kategori koleksi warisan budaya dapat diartikan sebagai koleksi yang dijiwai dari pesan masa lalu sebagai saksi hidup generasi sekarang dari tradisi kuno masyarakat terdahulu (Venice, 1964, p. 2). Pada layanan koleksi langka ini, Perpustakaan Grhatama Pustaka tidak menyediakan alat penelusuran berupa katalog *online* seperti *Open Public Access Cataloging (OPAC)* sebagai alat pencarian koleksi di ruang koleksi tersebut. Sehingga pengguna harus mencari secara random dari rak satu ke rak selanjutnya untuk menemukan koleksi yang diinginkan atau bisa juga dengan membuka alat penelusuran *online* secara pribadi melalui *smartphone* atau komputer, yang mana tidak semua pengguna mempunyai perangkat tersebut. Hal ini tentu sangat berpengaruh pada kualitas layanan yang diberikan. Sebagai koleksi yang sangat

bernilai, koleksi warisan budaya ini harus dilayanan semaksimal mungkin bagi generasi sekarang dan mendatang. Di antaranya dengan memberikan akses yang mudah, cepat, dan lengkap bagi pengguna dalam menemukan koleksi warisan budaya yang diinginkan. Oleh karena itu, peneliti akan mengkaji tentang kualitas layanan koleksi langka di Perpustakaan Grhatama Pustaka Yogyakarta melalui aspek aksesibilitas koleksinya.

TUJUAN PENELITIAN

Penelitian ini bertujuan untuk menggambarkan bagaimana layanan koleksi langka yang ideal untuk diterapkan di sebuah perpustakaan.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Menurut Moleong (2007, p. 6), penelitian kualitatif adalah penelitian yang bermaksud memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian misalnya perilaku, persepsi, motivasi, tindakan, dan lain-lain secara holistik dan deskripsi dalam bentuk kata-kata dan bahasa, pada suatu konteks khusus yang alamiah dan dengan memanfaatkan berbagai metode alamiah. Sedangkan Sugiyono (2010, p. 15) menjelaskan bahwa penelitian kualitatif merupakan metode penelitian yang berlandaskan pada kondisi obyek yang alamiah, dimana peneliti menjadi instrumen kunci dan pengambilan sampel sumber data dilakukan secara *purposive* dan *snowball*, teknik pengumpulan dengan triangulasi, analisis data bersifat induktif dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna dari pada generalisasi. Penelitian dekriptif dimaksudkan untuk mengukur secara cermat terhadap fenomena sosial tertentu. Penelitian deskriptif biasanya mempunyai dua tujuan yaitu untuk mengetahui perkembangan fisik tertentu dan mendeskripsikan secara rinci fenomena sosial tertentu (Singarimbun, dkk,

2008, pp. 12-13). Selain itu, Sukmadinata (2008, p. 18) menyatakan bahwa penelitian deskriptif bertujuan untuk mendefinisikan suatu keadaan atau fenomena secara apa adanya. Sehingga dari penjelasan tersebut dapat disimpulkan bahwa pada penelitian deskriptif kualitatif seorang peneliti berusaha menjelaskan secara rinci dan apa adanya tentang suatu fenomena tertentu dalam bentuk kata-kata dan bahasa. Pada penelitian ini, peneliti menjelaskan bagaimana aksesibilitas pelayanan koleksi langka yang diberikan oleh pihak Perpustakaan Grhatama Pustaka kepada pemustaka.

PEMBAHASAN

A. Teori Aksesibilitas

Beberapa ahli berpendapat bahwa aksesibilitas merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi kualitas layanan informasi. Mereka juga memiliki berbagai pendapat yang berbeda mengenai indikator aksesibilitas informasi. Beberapa teori yang diambil oleh peneliti dari berbagai ahli sebagai berikut:

1. Goodhue

Berdasarkan teori Goodhue (1995, pp. 1827-1830) indikator aksesibilitas informasi dapat dilihat dari kemudahan akses dan kemudahan penggunaan. Aksesibilitas adalah sesuatu yang dapat diukur dari tingkat kualitas sistem yang relevan dengan proses transaksi yang digunakan oleh pengguna dan data yang terintegrasi. Sistem juga harus memberikan data yang representatif sehingga dapat digunakan dan dibagikan kepada semua orang. Hal ini juga sangat penting bahwa kemudahan akses ke koleksi dan semua data yang sudah terintegrasi akan menghilangkan kesulitan dalam pencarian. Indikator lain adalah kemudahan penggunaan perangkat keras maupun lunak. Dalam indikator ini, pelatihan dan bimbingan yang memadai dapat membantu pengguna dalam mengaplikasikan layanan informasi. Menurut Goodhue (1995), ada indikator lain yang juga mempengaruhi aksesibilitas informasi yaitu



bantuan dan *locatability*. Bantuan merupakan upaya yang dilakukan oleh perpustakaan dalam memberikan bantuan akses kepada pengguna yang mengalami kesulitan menggunakan layanan. Bantuan yang bisa diberikan petugas (pustakawan) adalah dengan membantu menemukan koleksi maupun penggunaannya. Dengan bantuan dari pustakawan tersebut diharapkan pengguna mampu mendapatkan informasi dengan mudah, cepat, dan mampu menyelesaikan permasalahan. Sementara *locatability* merupakan penyediaan lokasi penyimpanan koleksi atau informasi yang mudah ditemukan. Dalam hal ini Goodhue menjelaskan bahwa sekalipun pengguna belum pernah menggunakan informasi tersebut, mereka tetap bisa mengetahui dimana lokasi informasi tersebut berada, seperti halnya tentang penerapan klasifikasi subjek.

2. Richard Y. Wang dan Diane M. Strong

Wang dan Strong menjelaskan teori yang sedikit berbeda tentang teori aksesibilitas. Ahli ini mengatakan bahwa aksesibilitas informasi adalah informasi yang mudah diakses, mudah ditemukan, cepat diakses, lengkap, dan up to date. Di bidang sistem informasi, akses informasi menjadi hal yang penting, karena pengguna akan lebih dekat kepada sistem digital daripada mereka harus menggunakan sistem manual. Wang (1996) berpendapat bahwa dimensi aksesibilitas adalah sesuatu yang harus diperhitungkan. Menurutnya indikator aksesibilitas informasi adalah aksesibilitas

informasi itu sendiri dan keamanan. Dalam hal aksesibilitas Wang dan Strong menekankan pentingnya peran sistem yang mudah diakses namun aman. Sistem ini juga harus bisa menyediakan informasi yang mudah dipahami dan memberikan konten yang memenuhi kuantitas atau volume data. Wang dan Strong (1996) juga menjelaskan indikator lain dari aksesibilitas informasi, yaitu kemudahan. Dalam hal ini adalah kemudahan mengoperasikan sistem dan sejauh mana informasi tersebut dapat diproses dan dimanipulasi.

3. Beverly K. Kahn

Kahn (2002, pp. 186-192) menyatakan bahwa aksesibilitas merupakan faktor kualitas informasi yang berhubungan dengan aksesibilitas dan keandalan informasi yang didapatkan. Kahn (2002) menjelaskan indikator aksesibilitas informasi dapat dilihat dari seberapa baik ketersediaan informasi, kemudahan menggunakannya, dan kecepatan dalam mendapatkannya. Selain itu, ia juga mempunyai pandangan lain tentang indikator aksesibilitas yaitu sistem *availability*, transaksi *availability*, dan hak cipta (Kahn, 2002). Sistem *availability* adalah sistem yang memungkinkan pengguna untuk menggunakan informasi tersebut. Adapun transaksi *availability* merupakan sistem yang tidak hanya menyediakan informasi tetapi juga menyediakan transaksi informasi kepada pengguna. Sedangkan hak cipta adalah hak istimewa yang disediakan untuk pengguna sebagai informasi pengguna.

4. Tabel Indikator dari Ahli

Tabel 1. Tabel indikator aksesibilitas dari beberapa ahli

| Ahli | Indikator/Dimensi Aksesibilitas |
|---------------|---|
| Goodhue | Kemudahan akses, kemudahan menggunakan perangkat, relevan, <i>locatability</i> |
| Wang & Strong | Mudah diakses, mudah ditemukan, lengkap, <i>up to date</i> , kemudahan mengoperasikan sistem |
| Kahn | Mudah diakses, ketersediaan informasi, kemudahan menggunakan sistem, cepat ditemukan informasi, <i>availability</i> |

5. Tabel Analisis

Pada penelitian ini, peneliti menggunakan beberapa indikator aksesibilitas untuk mengukur tingkat aksesibilitas koleksi langka di Perpustakaan Daerah Yogyakarta Grhatama Pustaka dalam tabel berikut:

Tabel 2. Tabel indikator analisis penelitian

| No. | Indikator |
|-----|----------------|
| 1. | Accessibility |
| 2. | Easy to use |
| 3. | Relevant |
| 4. | Locatability |
| 5. | Up to date |
| 6. | Reliability |
| 7. | Quick to found |
| 8. | Availability |

B. Analisis Layanan Koleksi Langka

Layanan koleksi langka Perpustakaan Grhatama Pustaka memberikan layanan berupa koleksi dan dokumen tua yaitu rentang usia lebih dari 40 tahun serta koleksi-koleksi yang bersifat terbatas, unik, khas, jarang ditemukan (langka), dan mempunyai nilai kesejarahan baik dari lokal Yogyakarta, Indonesia, maupun dunia. Pada layanan ini, Perpustakaan Grhatama Pustaka telah menyimpan sebanyak 21.000 koleksi langka yang bisa dimanfaatkan oleh pemustaka. Meskipun jumlah koleksi tersebut terbilang banyak, namun aksesibilitas layanan koleksi langka yang diberikan kepada pemustaka perlu diperhatikan. Berikut analisis aksesibilitas layanan koleksi langka di Perpustakaan Grhatama Pustaka Yogyakarta:

1. Accessibility

Layanan koleksi langka di Perpustakaan Grhatama Pustaka memberikan layanan *open access* kepada pemustaka. Pemustaka diberikan keleluasaan untuk mencari sendiri koleksi langka yang dibutuhkan. Layanan *open access* pada koleksi langka tersebut merupakan

satu-satunya sistem layanan yang dilakukan oleh perpustakaan se-Yogyakarta. Hal ini sangat menarik terlebih koleksi langka mempunyai nilai aset sejarah yang sangat tinggi sehingga banyak perpustakaan yang memilih menggunakan layanan *close access*. Layanan *open access* ini ternyata sangat membantu dan menguntungkan pemustaka yang membutuhkan koleksi bersejarah di Perpustakaan Grhatama Pustaka. Karena pemustaka bisa langsung mencari sendiri koleksi yang dibutuhkan. Selain itu, pemustaka merasa lebih bebas mencari koleksi lain yang isinya hampir mirip jika koleksi yang dicari sebelumnya tidak ada. Sistem layanan terbuka ini juga menumbuhkan rangsangan pemustaka untuk membaca, karena mereka dibebaskan untuk mencari sendiri koleksi yang diinginkan. Dari uraian tersebut dapat dikatakan bahwa sistem layanan *open access* yang diterapkan di Grhatama Pustaka Yogyakarta memberikan akses yang mudah bagi pemustaka untuk memanfaatkan koleksi langka sehingga memenuhi kriteria *accessibility*.

2. Easy to use

Layanan koleksi langka Perpustakaan Grhatama Pustaka tidak mempunyai prosedur khusus dalam memanfaatkan layanan. Pemustaka yang datang ke ruang koleksi langka tidak hanya dari kalangan akademisi seperti mahasiswa dan peneliti, namun juga masyarakat umum lainnya. Pemustaka yang datang ke ruang koleksi langka diantaranya untuk keperluan mengerjakan tugas kuliah, tugas akhir seperti skripsi, tesis, dan disertasi ataupun pemustaka yang hanya sekedar ingin membaca koleksi langka. Saat pemustaka memasuki ruang koleksi langka, banyak pemustaka terlihat kebingungan dengan layanan yang diberikan. Hal ini disebabkan tidak adanya poster atau brosur tentang prosedur penggunaan layanan dan pemanfaatan bahan pustaka yang ditempel di dinding ruangan. Sehingga pemustaka banyak yang bertanya kepada pustakawan

bagaimana prosedur layanan yang diterapkan. Hal ini sering dialami oleh pemustaka baru yang belum pernah menggunakan layanan koleksi langka sebelumnya. Kondisi tersebut tentu sangat berpengaruh pada kemudahan akses pemustaka kepada koleksi langka. Selain menjadikan pengguna kebingungan, sistem layanan yang diberikan menjadi kurang efektif dan efisien, sehingga pemustaka membutuhkan waktu cukup banyak untuk memahami sistem layanan yang diterapkan di ruang layanan koleksi langka. Dari uraian ini dapat dijelaskan bahwa layanan koleksi langka yang diberikan oleh Perpustakaan Grhatama Pustaka kurang memudahkan pemustaka saat pertama kali memanfaatkan layanan koleksi langka, sehingga dapat dikatakan bahwa layanan tersebut belum memenuhi kriteria *easy to use*.

3. Relevant

Salah satu fasilitas alat pencarian koleksi yang dilayankan di Perpustakaan Grhatama Pustaka adalah katalog manual. Katalog manual ini dimanfaatkan oleh pemustaka untuk mencari letak koleksi langka yang diinginkan disimpan oleh pustakawan. Pada katalog manual ini, pemustaka bisa mengeceknya dengan melihat nomor panggil koleksi dan nomor rak baru kemudian mencarinya langsung ke rak koleksi. Selain dengan katalog manual, pemustaka bisa bertanya kepada pustakawan yang bertugas untuk membantu mencarikan koleksi langka yang dibutuhkan. Dalam hal ini, pemustaka harus menyampaikan subyek atau tema dari koleksi yang dimaksudkan. Kemudian pustakawan mencarikannya di katalog online melalui komputer milik petugas. Namun, dengan beberapa pilihan cara pencarian koleksi seringkali banyak pemustaka yang tidak bisa menemukan koleksi yang dimaksud di rak. Meskipun telah melakukan beberapa pilihan pencarian, pemustaka kadang justru menemukan koleksi tersebut berada di rak yang berbeda. Hal ini terjadi diantaranya dikarenakan

masih ditemukan pemustaka yang langsung mengembalikan koleksi ke rak penyimpanan dan tidak sesuai dengan semestinya. Selain itu, permasalahan terjadi karena katalog manual yang disediakan belum di *up date* dan belum disesuaikan dengan sistem klasifikasi rak penyimpanan. Karena dari semua koleksi yang disimpan di rak penyimpanan tidak menggunakan sistem penyimpanan yang seragam, sehingga masih sering ditemukan ketidakcocokan daftar pada katalog manual dengan kondisi rak penyimpanan. Hal ini juga membuat sistem pencarian koleksi dengan sistem penyimpanan koleksi menjadi tidak relevan. Sehingga kriteria sistem layanan koleksi langka di Perpustakaan Grhatama Pustaka kurang memenuhi kriteria relevan.

4. Locatability

Sistem penyimpanan koleksi langka di Perpustakaan Grhatama Pustaka Yogyakarta pada rak koleksi menggunakan sistem penyimpanan kombinasi. Pustakawan yang bertugas pada ruang koleksi ini memilih untuk menggunakan lebih dari satu sistem penyimpanan yang dianggap lebih mudah digunakan. Hingga saat ini, Perpustakaan Grhatama Pustaka mempunyai sebanyak 21.000 koleksi. Pada ruang koleksi langka ini, pemustaka bisa memanfaatkan koleksi-koleksi langka yang tersimpan pada kurang lebih 20 rak. Pustakawan menyimpan koleksi langka ini di rak dengan sistem penyimpanan berdasarkan *call number*, serial, abjad, dan subyek. Berdasarkan observasi di lapangan, ada sebanyak 10 rak dengan sistem *call number*, 5 rak sistem serial, 4 rak dengan sistem abjad, dan sisanya dengan sistem subyek. Dengan sistem penyimpanan seperti ini memang cukup memudahkan bagi pustakawan, karena pustakawan menyesuaikan dengan kebutuhan dari bahan pustaka itu sendiri. Kombinasi sistem penyimpanan ini dilakukan di antaranya karena keterbatasan pustakawan

dalam menerjemahkan koleksi langka berbahasa asing, sehingga pustakawan merasa cukup kesulitan dalam mengklasifikasikannya. Meski demikian, sistem penyimpanan yang tidak seragam ini justru membuat pemustaka kesulitan dalam mencari koleksi langka yang dibutuhkan. Karena mereka harus memahami sistem penyimpanan seperti apa yang digunakan. Hal ini juga membuat pemustaka hanya mengandalkan pustakawan untuk bertanya dimana letak koleksi yang dimaksud, terlebih di ruang koleksi langka ini tidak disediakan alat pencarian koleksi yang efektif dan efisien. Dari uraian ini dapat dikatakan bahwa sistem penyimpanan kombinasi yang diterapkan di rak koleksi belum cukup membantu pemustaka dalam menemukan koleksi langka yang dibutuhkan dengan cepat dan efektif. Sehingga sistem layanan koleksi langka di Perpustakaan Grhatama pustaka ini belum memenuhi kriteria *locatability*.

5. Up to date

Layanan koleksi langka di Perpustakaan Grhatama Pustaka merupakan satu-satunya perpustakaan yang menerapkan sistem layanan *open access*. Namun, pada layanan koleksi ini pihak perpustakaan belum terlihat menyediakan fasilitas layanan yang *up to date* sesuai dengan perkembangan teknologi Informasi. Hal ini terlihat dari belum adanya sistem pencarian melalui katalog *online* di ruang koleksi. Sebenarnya sebelumnya sudah disediakan, namun hingga saat ini belum bisa digunakan karena sudah lama rusak. Tidak adanya katalog *online* untuk pencarian membuat pemustaka perlu menggunakan katalog manual untuk mencari koleksi yang dibutuhkan. Namun jumlah katalog manual yang disediakan hanya satu, sehingga tidak bisa memadai dengan jumlah pemustaka yang menggunakan. Kondisi ini juga membuat pemustaka harus menggunakan katalog *online* yang berada di koleksi umum. Padahal letak ruang layanan

koleksi umum berada di bawah lantai koleksi langka, sehingga menyulitkan pemustaka dalam mobilisasi karena harus naik turun tangga. Hal ini juga yang menyebabkan pustakawan harus lebih aktif dan memberikan banyak tenaga karena harus melayani kebutuhan pencarian koleksi pemustaka. Dari uraian tersebut dijelaskan bahwa pada layanan koleksi langka di Perpustakaan Grhatama Pustaka belum menyediakan fasilitas layanan terkini dengan perkembangan teknologi informasi, sehingga dapat dikatakan bahwa layanan koleksi langka tersebut belum memenuhi kriteria *up to date*.

6. Reliability

Ruang layanan koleksi langka di Perpustakaan Grhatama Pustaka dilayani oleh seorang pustakawan pegawai tetap dan beberapa pegawai non tetap. Kondisi yang cukup memprihatinkan adalah hanya pustakawan tetap itulah yang memahami sistem layanan koleksi langka, terutama pada sistem penyimpanan di rak koleksi. Pustakawan tetap ini hampir hafal di mana letak semua koleksi yang disimpannya. Dia juga yang mempelajari semua koleksi langka untuk mengetahui subyeknya. Sedangkan pustakawan lain hanya membantu di bagian lain seperti penginputan koleksi dan membantu mencarikan koleksi pada katalog *online*. Sebenarnya kondisi ini sangat disayangkan, karena hanya ada satu pustakawan yang benar-benar diandalkan, sementara keandalan pustakawan yang lain belum terlihat. Hal ini juga sangat berpengaruh pada reputasi keahlian pustakawan dan kualitas layanan koleksi langka. Masalahnya, tidak setiap saat pustakawan ini berada di ruang layanan sehingga sering membuat pustakawan yang lain merasa kebingungan dalam mencari koleksi pada rak penyimpanan. Dari penjelasan tersebut dapat dikatakan bahwa kualitas layanan koleksi langka di Perpustakaan Grhatama Pustaka Yogyakarta belum mempunyai keandalan dalam melayani pemustaka. Hal ini dapat dilihat

dari kualitas kerja pustakawan yang belum memenuhi standar mampu melayani kebutuhan pemustaka yang jumlahnya cukup banyak.

7. *Quick to found*

Pelayanan koleksi langka di Perpustakaan Grhatama Pustaka menyediakan ribuan koleksi langka baik yang bersifat tua, jarang ditemukan, jumlahnya terbatas, unik, khas, dan mempunyai nilai kesejarahan. Proses peminjaman koleksi langka ini juga tidak ada persyaratan khusus. Hanya saja peminjaman koleksi hanya bisa dilakukan dengan membacanya di tempat. Sebelum bisa memanfaatkan koleksi langka ini, pengunjung terlebih dahulu harus mengisi buku tamu kemudian mencari koleksi yang diinginkan. Untuk menemukan koleksi yang diinginkan, pemustaka diberikan beberapa pilihan model pencarian. Beberapa model pencarian yang sering dilakukan oleh pemustaka adalah dengan bertanya kepada pustakawan dengan menyebutkan subyek koleksi, baru kemudian pustakawan mencarikannya melalui katalog online yang sama dengan katalog *online* milik koleksi umum. Selain itu, pemustaka juga banyak yang memilih mencari sendiri di rak tanpa bantuan pemustaka. Pada proses pencarian dan penelusuran koleksi ini, seringkali ditemukan kendala yaitu lamanya koleksi yang diinginkan pemustaka tersebut ditemukan. Hal ini dikarenakan masih banyak ketidaksesuaian daftar katalog *online* dengan sistem penyimpanan di rak. Selain itu, masih banyak koleksi langka yang belum dimasukkan (*input data*) ke katalog *online*, sehingga masih banyak koleksi yang tidak bisa dilacak melalui katalog *online*. Hal ini membuat pemustaka seringkali harus menunggu lama sampai koleksi yang dibutuhkan tersebut ditemukan. Karena apabila mencari secara langsung ke rak satu per satu sangat membutuhkan banyak waktu. Dari uraian tersebut dapat dikatakan bahwa sistem layanan penelusuran koleksi langka di Perpustakaan Grhatama Pustaka kurang efisien dan tidak bisa ditemukan dengan cepat,

sehingga layanan yang diterapkan kurang memenuhi kriteria *quick to found*.

8. *Availability*

Jumlah koleksi langka di Perpustakaan Grhatama Pustaka mencapai 21.000 koleksi. Koleksi langka ini merupakan koleksi yang mempunyai nilai kesejarahan tinggi baik berasal dari lokal Yogyakarta, nasional, maupun internasional. Layanan koleksi langka di perpustakaan daerah istimewa Yogyakarta merupakan layanan koleksi langka pertama di Indonesia sebelum Perpustakaan Nasional Republik Indonesia (Perpusnas RI). Jumlah koleksi langka juga terbilang sangat banyak dan cukup lengkap. Sehingga koleksi langka di Perpustakaan Grhatama Pustaka ini seringkali menjadi bahan rujukan dan dimanfaatkan dari luar daerah, karena hampir semua koleksi langka Nusantara berada di situ. Tidak hanya itu, koleksi langka yang ada di perpustakaan ini mulai dari umur 40 hingga 150 tahun. Sehingga dapat dikatakan jika koleksi langka yang ada cukup lengkap. Koleksi-koleksi langka ini juga sering dimanfaatkan oleh peneliti baik tingkat lokal, nasional, maupun internasional. Hal ini karena koleksi langka yang tersedia banyak. Koleksi tua yang sudah robek atau lepas dari sampulnya juga masih tetap dijaga dengan memberikan perawatan berupa sampul buatan agar kertas koleksi tersebut tidak ada yang hilang. Selain itu, beberapa koleksi langka juga telah dialih mediakan sehingga keberadaan informasinya masih tetap terjaga. Preservasi ini juga dilakukan untuk menjaga kelengkapan koleksi agar bisa dimanfaatkan oleh generasi selanjutnya sebagai koleksi warisan budaya. Dari uraian tersebut dapat disimpulkan bahwa layanan koleksi langka di Perpustakaan Grhatama Pustaka Yogyakarta telah menjaga keberadaan koleksi langka, sehingga koleksi langka ini mampu menjamin ketersediaan dan kelengkapan koleksi agar mampu memenuhi apa yang dibutuhkan oleh pemustaka.

Tabel 3. Analisis layanan koleksi langka sesuai dengan indikator

| Indikator | Sistem Layanan yang Diterapkan | Keterangan |
|----------------|--|-----------------|
| Accessibility | Menggunakan sistem <i>open access</i> yang sangat menguntungkan pemustaka karena bebas mencari sendiri koleksinya | Terpenuhi |
| Easy to use | Tidak ada brosur atau pamflet prosedur akses layanan dari proses penelusuran hingga peminjaman sehingga menyulitkan pemustaka yang baru pertama kali berkunjung | Tidak terpenuhi |
| Relevant | Sistem penyimpanan yang tidak seragam serta masih banyaknya koleksi yang belum dimasukkan ke dalam daftar katalog seringkali ditemukan ketidakcocokan antara daftar di katalog dengan rak penyimpanan | Tidak terpenuhi |
| Locatability | Menggunakan sistem penyimpanan kombinasi yaitu berdasarkan call number, serial, abjad, dan subyek yang hanya memudahkan pustakawan tetapi begitu mudah untuk pemustaka. Sehingga seringkali pemustaka merasa kesulitan dalam mencari rak koleksi yang dimaksud | Tidak terpenuhi |
| Up to date | Belum menggunakan fasilitas penelusuran yang mutakhir sesuai dengan perkembangan teknologi informasi | Tidak terpenuhi |
| Reliability | Hanya ada satu pustakawan yang paham dan mengetahui sistem layanan koleksi langka terutama pada sistem penyimpanan, sehingga keandalan kualitas kerja pustakawan masih kurang optimal | Tidak terpenuhi |
| Quick to found | Proses penelusuran yang belum tersistem dan terkomputerisasi dengan baik membuat pemustaka kesulitan dalam menemukan koleksi yang dibutuhkan | Tidak terpenuhi |
| Availability | Koleksi cukup lengkap karena jumlah koleksi mencapai 21.000. Prservasi koleksi yang rusak seperti penyampulan dan alih media mampu menjaga informasi dan ketersediaan koleksi | Terpenuhi |

PENUTUP

Salah satu hal penting dalam melihat kualitas suatu layanan adalah dengan memperhatikan aksesibilitas layanannya, begitu juga pada layanan koleksi langka di Perpustakaan Grhatama Pustaka. Ada beberapa

indikator yang bisa digunakan untuk mengukur aksesibilitas yaitu *accessibility*, *easy to use*, *relevant*, *locatability*, *up to date*, *reliability*, *quick to found*, dan *availability*. Berdasarkan hasil pembahasan di atas, maka peneliti dapat

menyimpulkan bahwa kualitas layanan koleksi langka di Perpustakaan Grhatama Pustaka dapat dijelaskan sebagai berikut: (1) menggunakan sistem open access yang sangat membantu pemustaka dan memenuhi kriteria aksesibilitas, (2) belum ada pamflet prosedur layanan koleksi langka sehingga membuat pemustaka merasa kesulitan dalam menggunakan layanan koleksi, (3) alat penelusuran koleksi berupa katalog manual belum di *up date* sehingga seringkali nomor panggil dan apa yang ada di rak koleksi tidak relevan, (4) sistem penyimpanan koleksi tidak seragam sehingga pemustaka harus memahami sistem penyimpanan yang diterapkan, (5) belum memfasilitasi sistem penelusuran koleksi dengan alat yang mutakhir atau *up to date* sesuai dengan perkembangan teknologi informasi, (6) keandala kualitas kerja pustakawan masih kurang, (7) belum adanya sistem penelusuran koleksi secara otomatis untuk pemustaka dan masih ada koleksi yang belum *diinput* membuat pemustaka kesulitan menemukan koleksi dengan cepat, dan (8) jumlah koleksi yang cukup banyak dan lengkap sehingga mampu memenuhi kebutuhan pemustaka. Dari penjelasan tersebut dapat disimpulkan bahwa layanan koleksi langka di Perpustakaan Grhatama Pustaka hanya memenuhi indikator *accessibility* dan *availability*, sedangkan indikator lain seperti *easy to use*, *relevant*, *locatability*, *quick to found*, *up to date*, dan *reliability* belum terpenuhi. Sehingga dapat dikatakan bahwa aksesibilitas layanan koleksi langka yang diberikan belum maksimal.

Berdasarkan hasil penelitian dan analisis yang dilakukan peneliti ada beberapa aspek layanan koleksi langka di Perpustakaan Grhatama Pustaka yang masih kurang, sehingga sangat berpengaruh pada kualitas layanan yang diberikan kepada pemustaka.

Salah satu hal penting yang sangat berpengaruh adalah pada aksesibilitas layanan koleksi langka yang harus didapatkan oleh setiap pemustaka. Beberapa aspek yang dirasa masih kurang adalah: (1) tidak adanya brosur atau pamflet berisi prosedur layanan dan tahapan pemustaka untuk mengakses koleksi, (2) tidak tersedianya alat penelusuran digital berupa katalog *online* seperti *Open Public Access Cataloging* (OPAC) di ruang koleksi langka, (3) kurangnya pelatihan dan pengajaran tentang layanan koleksi langka dari pustakawan lama kepada pustakawan baru sehingga sangat bergantung kepada satu pustakawan saja, dan (4) keterbatasan kemampuan pustakawan dalam berbahasa asing sehingga menghambat proses penerjemahan dan pemahaman koleksi langka berbahasa asing. Dari beberapa permasalahan tersebut, pihak Perpustakaan Grhatama Pustaka sebaiknya melakukan upaya sebagai berikut: (1) memasang pamflet atau membagikan brosur berisi prosedur layanan koleksi langka untuk memudahkan pemustaka dalam mengakses layanan yang ada di ruang koleksi langka, (2) memfasilitasi pemustaka dengan alat penelusuran OPAC di ruang koleksi langka, sehingga pemustaka tidak perlu menggunakan OPAC di ruang koleksi umum dan pemustaka bisa langsung mencari dan menemukan koleksi yang dibutuhkan dengan lebih cepat, (3) sistem layanan di koleksi langka sudah seharusnya dipahami oleh semua pustakawan yang bertugas di ruang tersebut, sehingga pustakawan yang sudah lama bekerja bisa membagikan ilmunya kepada pustakawan baru, dan (4) membekali kemampuan bahasa asing kepada pustakawan yang bertugas di koleksi langka agar mampu memahami isi koleksi langka berbahasa asing sehingga bisa disesuaikan klasifikasinya dengan koleksi serupa.

Daftar Pustaka

- Bharati, P. and Berg, D. (2005). Service Quality From the Other Side: Information Systems Management at Duquesne Light. *International Journal of Information Management*, Vol. 25, No. 4, pp. 367-368.
- Cox, J. and Dale, B.G. (2001). Service quality and e-commerce: an exploratory analysis, managing service quality, vol. 11 No. 2, p. 121.
- Goodhue, D.L. (1995). Understanding User Evaluations of Information Systems. *Management Science*, 41 (12), pp. 1827-1830.
- Khan, Beverly K. (2002). Information Quality Benchmarks: Product and Service Performance, *Communications of the ACM*, Vol 45, No. 4, pp 186-192.
- Lee, Y.W.dkk. (2002). AIMQ: A Methodology for Information Quality Assessment. *Information & Management*, (40: 2), pp 133-146.
- Lee, Sang Hyun. (2012). Information Quality Assessment in Korean Manufacturing Organization. *Australasian Conference on Information Systems*.
- Lewis, Robert C. And Bernard H. Booms. (1983). The Marketing Aspects of Service Quality, in *Emerging Perspectives on Services Marketing*, L. Berry, G. Shostack, and G. Upah, eds., Chicago: American Marketing, p. 99.
- Moleong, Lexy. J. 2007. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Sasser, W. Earl, Jr., R. Paul Olsen, and D. Daryl Wyckoff. (1978). *Management of Service Operations: Text and Cases*, Boston: Allyn & Bacon.
- Singarimbun, dkk. 2008. *Metode Penelitian Survei*. Jakarta: LP3ES.
- Sugiyono, (2008). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sukmadinata. (2006). *Metode Penelitian Pendidikan Bandung*: Remaja Rosdakarya.
- Venice. (1964). A definition of cultural: from the tangible to the intangible. *International Charter on the conservation and restoration of monuments and sites (ICARE)*. Italy: 26 March 2010, p. 2.
- Wang, R.Y. and D.M. Strong. (1996). Beyond Accuracy: What Data Quality Means to Data Consumers. *Journal of Management Information Systems* 12 (4), 1996, pp. 5-34.

Table with 2 columns and 2 rows. The text is extremely faint and illegible.

Table with 2 columns and 2 rows. The text is extremely faint and illegible.